

## ABSTRAKSI

Deby Morisah Ika Diana. 2013. Judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Layanan, Merchandise dan Atmosfer Terhadap Kepuasan Konsumen dan Trust (Studi Pada Pelanggan Seven Soul Distro Yogyakarta)”***, Pembimbing I Eny Endah Pujiastuti S.Sos., M.si., Pembimbing II Didik Indarwanta S.sos., M.AB.

Berbagai macam ritel tumbuh berkembang saat ini, salah yaitu *Distro*. *Distro*, singkatan dari *distribution store* atau *distribution outlet* adalah jenis ritel *specialty stores* (toko produk spesifik), yang merupakan toko eceran yang menjual barang-barang jenis lini produk tertentu saja yang bersifat spesifik yaitu hanya menjual pakaian dan aksesoris.

Penjualan Seven Soul Distro mengalami fluktuasi selama bulan Mei 2013. Peningkatan jumlah penjualan disebabkan oleh desain toko (atmosfer) Seven Soul Distro yang menarik dan produk-produk (*merchandise*) yang ditawarkan di Seven Soul. Penurunan jumlah penjualan yang terjadi disebabkan oleh kurangnya pihak manajemen dalam menyediakan *stock* barang dan kurangnya layanan yang memuaskan dari karyawan Seven Soul Distro.

Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanatoris. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen pada Seven Soul Distro. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 74 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *probability sampling* dimana *sistematic random sampling* digunakan sebagai teknik penarikan sampel.

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan, merchandise dan atmosfer terhadap kepuasan konsumen dan trust pada Seven Soul Distro, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- *Merchandise* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- Atmosfer mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepercayaan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- Atmosfer mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- Kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan, terbukti nilai  $p \text{ value} < 0,05$ .
- Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan melalui kepuasan konsumen.
- Atmosfer mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan melalui kepuasan konsumen.